

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Kemajuan teknologi finansial (fintech) merupakan transformasi digital yang bukan sekadar tren sementara, melainkan kebutuhan yang mendasar bagi organisasi yang ingin tetap kompetitif di pasar yang semakin dinamis[1]. Transformasi digital mengubah operasi bisnis dengan mengintegrasikan teknologi untuk memberi nilai lebih kepada pelanggan. Uang elektronik hadir sebagai solusi pembayaran mikro yang cepat, aman, dan murah, dengan akses mudah secara offline dan online[2]. Dalam beberapa tahun terakhir telah membawa perubahan besar dalam cara masyarakat bertransaksi, terutama di sektor perdagangan aset kripto. Pertumbuhan global dan kemajuan teknologi informasi telah memicu revolusi industri 4.0, yang berdampak signifikan pada sektor ekonomi. Perubahan ini menciptakan ekonomi digital, di mana ekonomi dan teknologi digital saling berpadu. Salah satu perubahan mendasar adalah munculnya uang digital, yang dikenal sebagai *Cryptocurrency*[3]. *Cryptocurrency* adalah mata uang digital yang aman melalui enkripsi, beroperasi secara independen dari bank sentral, dan menggunakan enkripsi untuk mengatur dan memverifikasi transaksi[4]. *Exchange Cryptocurrency* atau yang biasa disebut pasar perdagangan aset kripto merupakan platform elektronik yang memungkinkan penjual dan pembeli melakukan transaksi perdagangan aset kripto melalui situs web atau aplikasi seluler[5].

Tokocrypto adalah startup yang berfokus pada *Exchange*, menyediakan layanan bagi masyarakat untuk bertransaksi jual beli *Cryptocurrency*. Tokocrypto bertujuan menjadi platform *Exchange* terdepan di Asia Tenggara untuk aset digital, dengan menawarkan platform yang mudah, sederhana, cepat, dan aman bagi konsumen dalam melakukan transaksi[6]. Tokocrypto mencapai nilai transaksi hingga Rp 95 triliun. Saat ini, jumlah investornya melebihi 2,7 juta. Pada November 2020, Tokocrypto meluncurkan aplikasi berbasis Android dan iOS untuk memudahkan transaksi, dan pada Desember 2021, aplikasi ini telah diunduh 2 juta kali. Berdasarkan ulasan di Google Playstore per bulan oktober 2024, aplikasi Tokocrypto memiliki rating rata-rata 4.3 dari 52.800 ulasan, menunjukkan bahwa mayoritas pengguna merasa puas. Sebagian besar ulasan menunjukkan rating bintang 5, yang mencerminkan pengalaman positif secara umum. Namun, terdapat pula sejumlah ulasan bintang 1, yang menandakan adanya pengguna

yang merasa sangat tidak puas dengan aplikasi. Jumlah ulasan bintang 2 sangat kecil, sementara ulasan bintang 3 dan 4 ada dalam jumlah yang sedang, menunjukkan bahwa aplikasi ini masih memiliki area yang bisa ditingkatkan untuk mencapai kepuasan maksimal bagi semua pengguna. Secara keseluruhan, Tokocrypto mendapatkan penilaian yang baik, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan.

Seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna, kebutuhan untuk memahami seberapa baik aplikasi ini memenuhi harapan pengguna menjadi penting. Aplikasi yang responsif, mudah digunakan, dan mampu memberikan informasi yang akurat adalah beberapa faktor yang menentukan *user experience*. *User experience* seharusnya menjadi aspek utama dalam meningkatkan kenyamanan penggunaan suatu produk atau layanan[7]. *User experience* juga berperan menjadi feedback yang diberikan oleh pengguna berdasarkan pengalaman mereka saat menggunakan suatu layanan atau sistem untuk mencapai tujuan tertentu[8]. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur kepuasan pengguna atau *user experience* dari aplikasi Tokocrypto dengan memanfaatkan *HEART Metrics* untuk menganalisis aplikasi dari sisi kepuasan emosi pengguna yang terdiri dari *Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success*[9]. *HEART Metrics* dapat mewakili atau memberikan pemahaman menyeluruh dalam pengukuran *user experience*. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *HEART Metrics* dianggap tepat dan sesuai untuk menguji *user experience* sebagai tolok ukur untuk memahami alasan di balik keinginan orang menggunakan suatu sistem atau aplikasi[10].

1.2 Rumusan Masalah

Belum adanya analisis yang memanfaatkan ulasan dan rating pengguna sebagai sumber utama untuk mengukur kepuasan dan pengalaman pengguna aplikasi Tokocrypto menyebabkan kurangnya pemahaman tentang kualitas *user experience* aplikasi tersebut secara nyata. Oleh karena itu, perlu dirumuskan bagaimana ulasan dan rating dapat digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi *user experience* menggunakan pendekatan *HEART Metrics*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Bagaimana ulasan dan rating di Google Play Store dapat digunakan untuk menganalisis persepsi dan *user experience* aplikasi Tokocrypto berdasarkan pendekatan *HEART Metrics*?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat *user experience* aplikasi Tokocrypto berdasarkan ulasan dan rating di Google Play Store. Penelitian ini juga bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi *user experience* dengan menggunakan lima dimensi dari *HEART Metrics: Happiness, Engagement, Adoption, Retention, dan Task Success*

1.5 Batasan Masalah

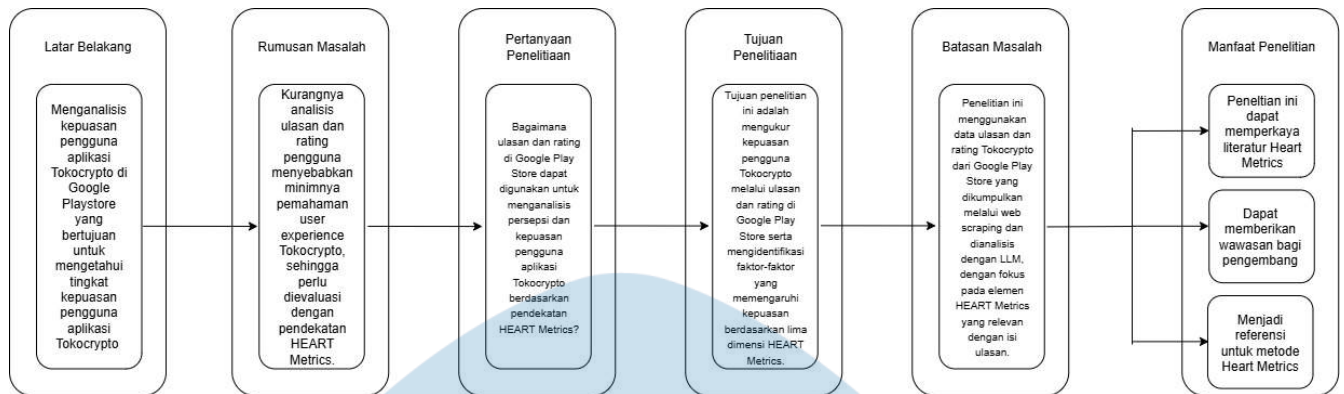
Penelitian ini dibatasi hanya pada data sekunder berupa ulasan dan rating pengguna aplikasi Tokocrypto yang diperoleh dari Google Play Store. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik *web scraping* dan analisis dilakukan menggunakan *Large Language Model*. Selain itu, dari lima elemen dalam *HEART Metrics (Happiness, Engagement, Adoption, Retention, Task Success)*, hanya elemen-elemen tertentu yang dapat dianalisis sesuai dengan konteks data yang tersedia dari ulasan pengguna.

1.6 Manfaat Penelitian

Berdasarkan kajian rumusan masalah, batasan masalah dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, penelitian ini diharapkan menghasilkan manfaat sebagai berikut:

1. Penelitian ini dapat memperkaya literatur terkait penerapan metode *HEART Metrics* dalam konteks aplikasi perdagangan aset kripto di Indonesia.
2. Hasil penelitian dapat memberikan wawasan bagi pengembang aplikasi Tokocrypto terkait aspek yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan *user experience*
3. Menjadi referensi penelitian bagi mereka yang akan melakukan penelitian serupa, yaitu analisis *User experience* dengan metode *HEART Metrics*

1.7 Bagan Keterkaitan



Gambar 1 Bagan Keterkaitan